

最新餐吧工作个人总结 餐饮工作总结(模板9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇一

通过餐厅全体工作人员的辛勤工作和共同努力下，餐厅的所有工作的顺利开展，取得了令人满意的成绩。

第一，全年完成的工作情况：餐厅全年营业额608.36万元，实际支出450.58万元，盈利157.78万元。

第二，员工的安全意识和岗位责任，预防各类安全事故发生。我们定期组织工作人员进行安全生产培训教育，努力员工心头麻痹大意的思想，以提高员工的安全意识。各项工作严格遵守后勤公司餐厅工作规章进行，未发生一起安全事故。

第三，树立员工的主人翁意识，提高整体素质。

餐厅作为后勤部门的重要组成部分，为全体师生的校园餐厅提供餐饮服务，工作人员在工作第一线，经常会与师生交流，必须不断提高员工素质。今天我们定期组织员工思想交流活动，逐渐提高工人思想素质，全年未发生一起纠纷事故。

第四，注重合理营养搭配，注重菜肴可口美味。

随着生活水平的提高，师生对于吃提出了更高的要求，要吃的营养，吃得健康。为了确保学生可以吃到营养、健康、美

味的食物。今年，餐厅精心做日常饮食营养搭配，聘请原先在酒店厨房工作的厨师8名，厨工20名，为全校师生烹饪营养美味食物。

第五，严格成本核算，确保学生负担得起的用餐费用。

为了让学生吃得实惠，每天有严格的成本核算。在生产中，我们严格控制原材料采购、储存，减少浪费。经过仔细规划，因此将生产成本将至较低水平。以最低的价格出售给学生，切实维护学生的利益。

总体而言，今年学校后勤公司的餐厅取得了不错的工作成绩。然而这些成绩的取得，与领导的关心和全体员工的辛勤努力分不开。新的一年，我们要再接再厉，切实做好工作，再创更好工作成绩。为全校师生的餐饮需求，奉献我们的热情。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇二

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具

备。

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

4、要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

5、要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作

由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇三

- 1、在酒吧范围内招呼客人。
- 2、根据客人的要求写酒水供应单，到吧台取酒水，并负责取单据给客人结帐。
- 3、按客人的要求供应酒水，提供令客人满意而又恰当的服务。
- 4、保持酒吧的整齐、清洁，包括开始营业前及客人离去后摆好台椅等。
- 5、做好营业前的一切准备工作，如：备咖啡杯、碟、茶壶和杯等。
- 6、协助放好陈列的酒水。
- 7、补足酒杯，空闲时擦亮酒杯。
- 8、用干净的烟灰缸换下用过的烟灰缸。
- 9、清理垃圾及客人用过的杯、碟并送到后台。
- 10、熟悉备类酒水、各种杯子类型及酒水的价格。
- 11、熟悉服务程序和要求。
- 12、清理酒吧内的设施，如：台、椅、咖啡机、酒吧工具等。
- 13、营业繁忙时，协助调酒师制作各种饮品或鸡尾酒。
- 14、帮助调酒师补充酒水或搬运物品。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇四

餐饮吧台一直是餐饮设计中的时尚元素，它最早出现在酒吧，象征着小资情调与优雅的生活品味，今天本站小编给大家带来餐饮吧台年终总结，希望对大家有所帮助。

时光流逝，不知不觉我来欧洲房子已经两个月了。在这两个月里，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。对我而言，这段时间的工作是难忘、印记最深的。工作思想、方法等一系列的适应与调整，(包括工作上的适应与心态上的调整)压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。在店长的支持下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和其它任务(当然还有很多不足，个人素养、技能和吧台管理有待加强)现就两月来吧台状况，做如下简要总结。一、吧台的营业状况：总体来说，吧台的营业额在这两月来和之前六月份比较还是呈上升趋势的(六月营业额：60000多，七月营业额：65000多，八月营业额：70000多)或许较其它茶楼和咖啡厅来说这样的业绩只能用惨淡形容，但是就欧洲房子目前的规模和设施而言，这样的业绩也在情理之中。但我相信欧洲房子的前景还是很好的，只有我们大家共同努力，让公司尽早步入正轨，做出我们的企业文化，欧洲房子鼎盛的日子也就随之来临!

二、吧台的营业成本：吧台比厨房的利润高，主要还是表现在成本低。但尽管如此，成本的控制还是要做好，七月份和八月份的成本都在18%，这也是在规定范围内的数据。原材料的优劣和价格上的选择，以及平常做东西合理搭配，细微节省，直接导致吧台成本高低。日积月累也就是这个意思，我们吧台人员会一直以“提高出品质量，控制材料成本”的原则与目标，继续保持并逐步加强。

三、吧台的卫生状况：吧台环境卫生状况，比之前而言只能说是略有所提高，实话实说，店长提出细致卫生那天，晚上

我就在工作间弄了两小时，后来问王领班有什么变化没，结果却是没什么太大变化，很受打击。但不管怎么样这也是不争的事实，个人问题和吧员的情绪化也导致这块工作没能开展好，在此做出自我检讨。在今后的工作中会逐步提高。

四、吧台的纪律状况：对于纪律这块我颇有些无奈，实话说开始来那段时间较以前还是有所改善，之后问题就出来了。之间的一些事直接导致吧员的情绪化，对规章制度的淡化，这才发现女吧员难管理，我个人则以人性化的管理做她们的思想工作，之后略见好转。(现阶段这方面工作比较难做，就吧员在吧台吃工作餐这个问题上，看似从开张就有了，之间我也说过她们，但效果不明显，店长想必也注意到这个问题很久了)总的来说还是没注重个人对公司大观形象的影响和长期以来的习惯。这方面做为吧台的管理者，我会在吧员稳定后彻解决。

五、个人及吧员的工作状态：在店长的指导和支持下，我慢慢地也进入了状态，工作方法和心态已然转变。状态稳定，在今后的工作中多思考，多换位，多学习，多自检来提升自己。吧员梁晓青状态目前看还是比较稳定的，工作积极性一般，但人很聪明，对事对工作较负责，工作时很少带入个人情绪。吧员杨婷状态较不稳定，近期情绪波动较大，易带入工作中，但是如此，工作中对前厅新员工积极帮助，协调工作，吧台工作较积极，纪律方面欠佳，太我行我素，估计九月份有所好转。以上是我个人观察结果定论。

最后希望店长在今后的工作中能给与更多的指导和意见，希望在我们大家的共同努力下，让欧洲房子慢慢成长！

酒店吧台年终总结时光飞逝，转眼间又到了年末。回顾即将过去的一年，是酒店业竞争和自带酒水物价攀升各方面影响严峻的一年。不过在酒店领导及员工共同努力下，由总经理室设定部门自行制定的每月指标都能顺利完成。这也是跟大家的辛勤汗水和工作中所受的委屈密不可分的。但是付出和

回报都是相等的。

今年餐厅在经理的带领下，全员以经理提出的“三个围绕”“三个集中”而努力。围绕年初制定的“目标指标，服务效率，基础管理”集中奖罚制度，加强考核力度，以餐中服务为重点考核。对奖励措施以销售数量质量最高的为当月销售之星荣升光荣榜并有经济奖励激发大家销售潜能。今年在忙时管理人员也相互分工，有重要客人直接协助服务，并做好客史档案的收集。加强信息沟通和共享。厨房在出新产品时我们利用班会培训新菜的介绍使服务时更加娴熟。相比往年今年客情不是很稳定，总是忽忙忽淡，政务接待也在减少，很多都为散客和一些新的客户群体，自带酒水率达到90%左右。就在这种情况下每月还能超额完成指标。虽然如此，我们仍不能放松，对待每一档客人都要做到“人人都是宣传员，推销员”提高酒店品牌效应及增加营业额。

今年虽然成绩可喜，但工作中仍存在不足之处。忙时大家都能紧张有序，空时大家精神有松懈，立岗时间不及时并谈天说地，在这方面我也要加强“以身作则”对客服务时一些菜肴必须物品不能及时跟上，菜上齐会站在门口或出包厢洗东西，导致服务脱节，服务被动，一旦被考核班会通报问题，举一反三。

明年我们要往以下几个方面努力！

1做好走动式管理，规范服务。 2对特色菜加强服务时的介绍，软饮料销售不放松。

3加强安全意识，操作安全。 4 对客服务做到敬语多一点微笑多一点计较少一点。

各位同事□20xx年即将过去，全新的明天即将到来，我们要以部门指标为共同目标，再接再厉争取完成任务。我相信餐饮部全体员工一定会为了酒店兴旺发展而团结努力，共同奋斗，

创造出更好的成绩。

紧张而又忙碌的一年即将过去，餐厅在各位领导的正确指导下，在各个兄弟部门的配合帮助下，在全体员工的共同努力下，每月都能超额完成酒店下达的指标。

回顾想想20xx年，我们的业绩是可喜可贺的。平日，我们利用早班会的时间，让人家读报纸、做游戏、复习消防知识，让大家把好的心情带到工作中，菜肴酒水变动的信息都能及时得到更新，我们将娱乐的方式向大家介绍菜肴的配料、制作，以及营养价值。我们的员工休息都很有诚信，在休息一天的情况下，只要客情一忙，打个电话，便能及时赶到，以工作第一，舍小家为大家。我们每天记录菜肴反馈的信息，客人没动的菜肴打下去回收，跟厨房进行沟通，寻找原因。我们每天班会上练习的礼貌用语都能学有所用，在客情较忙，人手不足的情况下，我们每一位员工包括吧台都能积极主动，发挥协助精神，认真做好每一档接待。下半年我们评比销售之星，给予经济或物质的奖励，发挥员工的销售潜能，提高大家的积极性，同时我们的成绩也是有目共睹的。

当然我们也存在着很多的共性问题。有些员工觉得菜上齐了，就不需要什么服务了，为了能早点下班，将台面上撤下来的刀叉、烟缸、杯具拿到洗涮间清洗；有的打着喝水的幌子和传菜口人员聊天，包厢出现了真空现象，服务脱节；有的员工没有时间观念，经常迟到早退，班会时间拖拖拉拉，在走廊上大声喧哗，还有员工个性化服务处于被动，需要督促和检查，死角卫生不符合标准，餐前准备不足，不能按时立岗等。

随着市场竞争力加剧，客人选择酒店余地增多，自带酒水的增多，我们要加大力度推销我们的软饮料和一些时令菜肴，千方百计留住每一位消费者，这样才能使我们的营业额更上一层楼。

明年我们将引领大家做到以下几点：

- 1、 安排、带领、督促、检查员工做好餐前的各项准备工作，餐具摆放是否合格。
- 2、 检查当班人员仪容仪表，进一步深化班会内容，做好清洁工作，给客人提供一个安静、舒适、温馨的就餐环境。
- 3、 加强检查消防安全力度，确保万无一失。
- 4、 发现问题及时向领导汇报，尽快做出解决方案。

在20xx年即将到来的日子里，我们要团结一至，齐心协力，为酒店更好的发展而奋斗。

一、思想总结：始终以高标准严格要求自己，作为一名吧台人员，深知自己工作的重要性，积极了解相关业务要求和业务规范，以便更好的充实自己；同时我也自觉遵守院里的规章制度，坚持参加院里的每次培训，以严谨的态度和积极的热情投身于学习的工作中。虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日已激烈的社会竞争也是我充分认识到成为一名德智体全面发展的优秀员工的重要性。

二、工作方面：认真做好本职工作，做到腿勤、口勤、眼勤，积极配合领导完成各项工作。服务人员的工作态度和服务质量反映出—个酒店的服务水准和管理水平，所以近期我们餐厅对员工的技能、技巧等服务内容进行了培训，颇有收获。只有通过培训才能让员工在业务知识方面和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供更优质的服务，以“宾客至上，服务第一”的宗旨来服务每一位宾客。

最后，我希望大家一起为我们的酒店事业奉献进取，用我们的青春去点燃和照亮周围的每一位客人，并积极努力创造美好的未来。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇五

现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。

入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。

入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。

统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，

从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和

提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。

在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。

这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇六

2、编排员工工作时间表，合理安排员工休假，做好员工每日考勤；

- 3、检查水吧台每日工作情况，控制出品成本，防止浪费、减少损耗严防失窃。
- 4、制定培训计划，安排员工培训课程，并督促员工努力学习工作，提高员工业务素质。
- 5、协助店经理制定酒吧各类酒水、饮料等的销售品种和销售价格，并根据实际工作情况（库存、销售）制定进货计划交至采购部按计划采购。
- 6、制定酒吧各项工作制度及工作服务流程，操作规范、出品份量、出品速度、出品装饰等标准。
- 7、做好每日《营业日报表》并按时上交同时做好每日的盘点工作及存取酒工作。
- 8、监督员工的工作纪律和仪容仪表，礼貌礼节情况。
- 9、处理客人投诉或其他部门的投诉，调解员工的纠纷。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇七

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

- 1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后

工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为x的发展做出最大的贡献！

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇八

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

餐吧工作个人总结 餐饮工作总结篇九

全年实现营业收入xxxxxx元，比去年的xxxxxx元，增长xxxxxx元，增长率xx%；营业成本xxxxxx元，比去年同期的xxxxxx元，增加xxxxxx元，增加率xx%；综合毛利率x行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多

发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（四）全员公关，争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经

常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型

座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。

同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

（八）重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工

的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在

已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。因为我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。20xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部门的大力协作是分不开的。所以说团队的力量是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰望来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑容。

(1) 正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的管理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操作服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操作流程，提高了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！工作总结使餐厅工作能够正常运行。

(2) 在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到xx园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了xx宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部门的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功准备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的认识。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛苦，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪集团旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“关照

好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也强调留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

(1) 这一年我和x经理完善了餐饮部的会议制度，包括年终总结季度总结每日服务员评估会每日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系个人简历，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，强调协作性，交代领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证明这种做法是正确的。

(3) 提高综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客高兴而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接20xx到来。